الوساطة الإلكترونية في سوق العمل السعودي: الواقع والممكن

د. محمد بن إبراهيم السحيباني
أستاذ مشارك ؛ قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؛ الرياض

تاريخ المسودة الحالية: رجب ١٤٢٨هـ

مقبول للنشر في مجلة الدراسات الدولية، العدد ٢٣، محرم ١٤٣٠هـ - يناير ٢٠٠٩م

عنوان المراسلة

mohisuh@yahoo.com

ص ب ٢٧٠٨٤٤، الرياض ١١٣٥٢، السعودية

الوساطة الإلكترونية في سوق العمل السعودي:

الواقع والممكن

١ – مقدمة:

شهد سوق العمل السعودي خلال العقود الأربع الماضية تغيرات كبيرة وسريعة. فقد كانت الدولة في البداية الموظف الرئيس للعمالة الوطنية سبب التوسع الكبير في الخدمات الحكومية؛ حيث تميز سوق العمالة الوطنية في النصف الأول من عقد السبعينات بندرة العرض بوجه عام، مع عزوف الجامعيين منهم عن العمل بالدولة، في حين اتصف النصف الثاني من العقد نفسه بتوازن مخرجات التعليم واحتياجات الأجهزة الحكومية من خريجي معظم التخصصات. بعد ذلك، ظهرت بوادر عدم التوازن بين العرض والطلب في اتجاه ازدياد مطرد في العرض من القوى العاملة الوطنية، في حين تركز الطلب على تخصصات معينة (وزارة الخدمة المدنية، ١٤٢١هـ). ونتيجة لمتطلبات عملية التنمية خلال هذه الحقبة، استعان القطاع الخاص بشكل متزايد بالعمالة الوافدة، ما أدى إلى تفاقم الوضع، وازدياد معدل بطالة العمالة الوطنية. وحسب إحصاءات عام ١٤٢٦هـ (٢٠٠٥م)، يبلغ عدد العمالة الوافدة في المملكة ٤.٧٤ مليون عامل، يمثلون ٨٨٪ من القوى العاملة في القطاع الخاص، و٧٨٪ من إجمالي القوى العاملة في القطاعين العام والخاص معاً ، حيث يمثل المواطنون ٩١٪ من إجمالي العاملين في القطاع الحكومي (مؤسسة النقد، ١٤٢٧هـ).

ونتيجة للتغير الكبير في هيكل سوق العمل، بدأت الأنظار تتجه للقطاع الخاص باعتباره الأقدر على استيعاب الأعداد المتزايدة من المواطنين الباحثين عن العمل حاضراً ومستقبلاً . وبناء عليه، تبنى مجلس الغرف التجارية الصناعية السعودية، بمؤازرة الحكومة، وضع استراتيجية وطنية متكاملة للتوظيف، تسعى إلى المواءمة بين العرض والطلب، بما يؤدي إلى توظيف أكبر عدد ممكن من المواطنين في القطاع الخاص (مجلس الغرف التجارية الصناعية السعودية، ١٤٢١هـ). كما أعدت وزارة العمل استراتيجية التوظيف السعودية بهدف صياغة مسار بعيد المدى يعالج اختلالات سوق العمل، من خلال منظومة من السياسات والغايات وآليات التنفيذ (وزارة العمل، ١٤٢٦هـ).

ويلحظ في هذا الصدد، أن توصيات الاستراتيجيتين ركزت على السياسات التي تسهم في تغيير هيكل العرض (تطوير مخرجات المؤسسات التعليمية بما يتلاءم مع متطلبات سوق العمل) وهيكل الطلب (وضع أنظمة وسياسات داعمة لتوظيف المواطنين)، في حين لم تحظ الوساطة في سوق العمل بنفس الدرجة من الاهتمام بالرغم من أهمية دورها في تحسين فرص المواءمة بين العرض الموجود والطلب القائم، وعلاج بعض الظواهر السلبية التي يعاني منها السوق؛ مثل صعوبة تقييم جدارة الباحث عن العمل، وملاءمته لمتطلبات الوظائف الشاغرة، وارتفاع درجة تنقل الموظف بين عدة وظائف قبل استقراره أو خروجه من سوق العمل لفترة طويلة (الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، ١٤٢٦هـ، الشريف، ١٤٢١هـ)، وضعف الانضباط في العمل والجدية واحترام الأنظمة، وأخلاقيات العمل خاصة بين الموظفين الجدد (بن عبيد، ١٤٢١هـ)، وصعوبة استمرار المواطن في العمل بعد اكتسابه الخبرة - حيث يترك عدد كبير من الموظفين أعمالهم بمجرد الحصول على فرصة وظيفية أفضل في مكان آخر - ممايحمّل الشركات الموظفة نفقات التدريب، ويرفع من تكاليف توظيف المواطنين (الشميميري والدخيل الله، ١٤٢١هـ، وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، ١٤٢١هـ).

ويهدف هذا البحث إلى تشخيص واقتراح الحلول للظواهر السلبية المشار إليها في سوق العمل السعودي، من خلال تحليل تباين المعلومات information asymmetry بين طرفي عقد العمل، ودوره في حدوث تلك الظواهر، وتحليل العلاقة التبادلية بين العامل ورب العمل، قبل العقد وبعده، وإمكانية تحسينها عبر الوساطة الإلكترونية. واستكمالاً لهذا التحليل النظري، أجرى البحث تحليل محتوى (content analysis) لمواقع الوساطة الكترونية التي تخدم سوق العمل السعودي، باستخدام مجموعة من المتغيرات لمعرفة الخصائص الحالية للوساطة الإلكترونية في السوق، وإمكانيات تطويرها.

وتتعين الإشارة ابتداءً، أن الوساطة في سوق العمل يمكن أن تأخذ معنيين: معنى ضيق يهتم بزيادة درجة كفاءة آلية المطابقة بين الطلب والعرض آخذاً متطلبات الوظائف ومقومات الباحثين عنها كمعطيات، ومعتمداً بشكل رئيس على معلومات التوظيف، وتقييم مهارات وتوجهات الباحثين عن العمل، واحتياجات وبيئة العمل لدى أصحاب الأعمال؛ ومعنى آخر واسع يتضمن السعي لتغيير متطلبات الوظائف و/أو مقومات الباحثين، بما يؤدي إلى زيادة حجم التوظف وديمومته. وتتخذ الوساطة تبعاً للمعنى الضيق عدة أشكال، مثل الإعلانات في الصحف، أو مكاتب التوظيف الخاصة والعامة، أو معارض العمل، أو مواقع التوظيف الخاصة بالشركات

الكبرى، أو المنتديات وحلقات النقاش، أو الاتصال الشخصي، بالإضافة إلى المواقع المتخصصة بالوساطة على شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت). في المقابل تشمل الوساطة تبعاً للمعنى الواسع تحسين قطاع تنمية القوى العاملة (قطاع التعليم والتدريب) لكي يتواءم مع متطلبات سوق العمل، وتغيير نمط الطلب على العمالة من قبل أصحاب الأعمال بحيث يؤدي إلى تقليل التفاوت في الأجور، والمزايا، والأمان الوظيفي، والترقيات، وسهولة وعدالة الوصول للوظائف الشاغرة، ودعم توظيف المواطنين. ويركز هذا البحث على الوساطة بالمعنى الضيق، وتحديداً تلك التي تستخدم تقنية المعلومات والاتصالات في تحسين جودة التوفيق بين الطلب والعرض، وهو ما يطلق عليه اختصارا "الوساطة الإلكترونية في سوق العمل".

ولتحقيق هدف البحث جرى تقسيمه إلى خمسة أقسام. فبعد هذه المقدمة، يبدأ القسم التالي بطرح مدخل نظري حول التعاقد في سوق العمل، في حين يستعرض القسم الثالث خصائص الوساطة الإلكترونية في سوق العمل من واقع بعض التجارب الدولية. أما القسم الرابع فيركز على تحليل وتقييم الوضع الحالي للوساطة الإلكترونية في سوق العمل السعودي. ويختم القسم الخامس البحث بذكر أهم النتائج والتوصيات.

٢ – التعاقد في سوق العمل: مدخل نظري

عقد العمل هو أحد عقود المبادلات التي يقدم فيها العامل خدمة معينة لصاحب العمل مقابل أجر محدد. وتتميز هذا المعاوضة مقارنة بغيرها من المبادلات بخصائص أبرزها: (١) عقد العمل من العقود الزمنية؛ بالنظر إلى أن العلاقة التعاقدية بين طرفي العقد تستمر لفترة من الزمن، يتوقع فيها رب العمل من العامل القيام بالعمل المتفق عليه، وينتظر فيها العامل من صاحب العمل دفع الأجر المحدد. (٢) خدمة العمل غير مثلية (غير متجانسة)، وغير قابلة للتجزئة؛ بسبب اختلاف العاملين في مستوى التعليم، والخبرة، والمهارة، واختلاف الوظائف فيما تتطلبه من هذه المقومات. (٣) جودة الوظيفة، وأداء العامل منتجات لا يمكن معرفة جودتها إلا بعد تجربتها بما يجعل عامل الثقة، واكتساب السمعة الحسنة من العوامل الرئيسة في تحقيق النجاح في سوق العمل. (٤) تتطلبالوساطة في سوق العمل توفيقاً ثنائياً، وليس من طرف واحد، فللباحثين عن العمل تفضيلاتهم حيال الفرص الوظيفية، ولأرباب الأعمال أيضاً تفضيلاتهم حيال من سيشغل هذه الفرص، ممايصعّب من دور الوسيط في تحقيق أفضل توفيق ممكن بين هذه التفضيلات.

٢-١ تفاوت المعلومات في سوق العمل

نتيجة لخصائص عقد العمل المشار إليها، تتميز سوق العمل بارتفاع درجة الغموض التي يواجهها طرفي العقد، مما يزيد من حجم المعلومات التي يحتاج معرفتها كل منهما عن الآخر عند اتخاذ قرار التوظيف أو قبول الوظيفة. والأهم من ذلك، أن درجة الغموض التي يواجهها كل طرف مختلفة؛ فالعامل هو الأدرى بقدراته، واستعداده للوفاء ببنود العقد من صاحب العمل. ولهذا يواجه صاحب العمل معضلة أكبر فيما يتعلق بمعرفة درجة تأهيل وانضباط طالبي العمل؛ ومن مصلحته، في هذه الحالة، تصنيف هؤلاء بحيث يختار التعاقد مع العامل الذي يتميز بالكفاءة المطلوبة، وتجنب خلافه. ولو افترضنا جدلا أن معلومات طالب العامل وصاحب العامل مكتملة ومتماثلة، فإن الأخير سيكون بإمكانه – نظرا لاكتمال معلوماته – تحديد بنود عقد العمل وأجره لكل عامل بحسب درجة كفاءته وأمانته. كما يستطيع أن يربط بطريقة مباشرة ثمار العقد، وهي كمية ونوعية خدمة العمل المتعاقد عليها، بمدى التزام العامل بإنجازها خلال فترة سريان العقد.

غير أن المعلومات في الواقع قاصرة ومتفاوتة، وبالتالي يتعذر على صاحب العمل معرفة نوعية المتقدمين للعمل مسبقا. ويؤدي ذلك إلى ظهور مشكلتين؛ إذ يمكن أن يختار صاحب العمل، بسبب قصور معلوماته،اختياراً معاكساً لرغبته من حيث التعاقد مع عامل لا يتمتع بالصفات المرغوبة. ولهذا تسمى هذه المشكلة بمشكلة الاختيار المعاكس Adverse Selection. ونظراً لاستمرار العلاقة التعاقدية بين صاحب العمل والعامل فترة من الزمن، وعدم قدرة صاحب العمل على مراقبة وقياس أداء العامل بشكل دقيق، أو التحكم بسلوكه خلال هذه الفترة، فإن العامل قد يتقاعس بعد توقيع العقد عن القيام بالعمل المتعاقد عليه على الوجه المطلوب بغية تعظيم منفعته من العقد. وتسمى هذه المشكلة بمشكلة الخطر الأخلاقي Moral Hazard.

وتؤدي هاتان المشكلتان إلى سوق أقل كفاءة مقارنة بالسوق الذي تقل فيه مشكلة تباين المعلومات؛ فلا يستطيع صاحب العمل في ظل حالة الغموض التي يواجهها تصنيف المتقدمين للعمل حسب أهليتهم، ما يضطره إلى عرض معدل متوسط للأجور وفق توقعاته حول نوعية طالبي العمل في السوق. وبما أن معدل الأجر الذي يمكن أن تقبل به النوعية الجيدة أقل من ذلك المتوسط، فإن جزءا منها يضطر لترك السوق للنوعية الأدنى، ما يؤدي إلى انخفاض إضافي في الأجور؛ بسبب زيادة نسبة النوعية الرديئة في السوق. وقد تؤدي حدة تفاوت المعلومات إلى اختفاء بعض الأسواق كلية، فينعدم التوظيف للنوعية الجيدة، ويصبح سوق العمل سوقا لتوظيف

النوعية الرديئة فقط عند أجور منخفضة نسبيا (Akerlof ,1970; Mas-Colell et al, 1995) . كما قد يؤدي هذا الخلل إلى نشوء أسواق مستقلة متخصصة في توظيف شرائح معينة من الموظفين (كالمدراء التنفيذيين أو العمال المهرة)، واستمرار الاعتماد على الترشيح الشخصي في الحصول على الوظيفة.

٢-٢ موقف العامل ورب العمل

لمشكلتي الاختيار المعاكس والخطر الأخلاقي آثارٌ سلبية على كل من صاحب العمل والعامل الكفؤ. ولهذا، فمن مصلحة الطرفين المبادرة، ولو بشكل مستقل، لاتخاذ خطوات معينة للتقليل من حدة هذه الآثار؛ كأن يستعين صاحب العمل بآليات لمسح وتصفية Screening طالبي العمل المرشحين من خلال مقارنة سيرهم الذاتية، وتجميع كل المعلومات الممكنة عنهم من الجهات العامة والخاصة، بما في ذلكالبحث والتقصي عنهم لدى موظِفيهم السابقين، ومقابلتهم، وتقويمهم باستخدام اختبارات معينة. كما يمكن لصاحب العمل أيضا تصميم عقد العمل بحيث يقلل من احتمال حدوث الاختيار المعاكس والخطر الأخلاقي، وذلك بأن يعرض عدة عقود تختلف في توليفة الأجر وشروط العمل؛ بحيث يزيد الأجر كلما زادت درجة تأهيل العامل في أداء العمل المتعاقد عليه، بما يدفع العامل إلى أن يختار ذاتيا العقد الذي يتناسب مع جدارته في أداء متطلبات الوظيفة. ومن الحلول الأخرى التي يمكن أن يلجأ إليها صاحب العمل للحد من مشكلة الخطر الأخلاقي قيامه برقابة مستمرة أو عشوائية لأداء العامل، تمده بتيار مستمر من المعلومات، يمكن من اكتشاف المخالفات قبل استفحال آثارها.

أما العامل المؤهل، فيمكن أن يسعى من جانبه لتقليل الأثر السلبي لتفاوت المعلومات باستخدام الإيحاء Signaling؛ فيقدم لصاحب العمل كل المعلومات الموثقة التي تدل على تميزه عن غيره بالكفاءة والأمانة ((Gibbons and Waldman (1999)، Spence (1973). ومن هذه المعلومات مستوى تعليمه وتدريبه وخبرته كما توثقها شهاداته وسجله السابق لدى أصحاب الأعمال السابقين، مع تقديم مراجع موثوقة للاستفسار عنه.

٢-٣ الوساطة في سوق العمل

بالإضافة إلى الدور الذي يمكن أن يقوم به كل من العامل ورب العمل بشكل مستقل لتخفيف الآثار السلبية لقصور المعلومات وتفاوتها، يمكن أن يقوم طرف ثالث بهذا الدور من خلال

الوساطة بينهما. وتفرض خصائص عقد العمل الآنفة الذكر على الوسيط في سوق العمل دوراً أكبر من مجرد توفير معلومات كل طرف للآخر، بل تتعداه إلى التحقق من صحة هذه المعلومات، وتنميطها بشكل قياسي يسهل الاستفادة منها، وتقديم خدمات إضافية للطرفين تساعد على تحقيق أفضل توفيق ممكن بين العرض والطلب في السوق. وتعد الوساطة في سوق العمل حلاً مفيداً لكلا الطرفين. فهي أداة "تصفية" لأصحاب الأعمال وأداة "إيحاء" لطالبي العمل؛ حيث يسهم توفير معلومات طالبي العمل في تقليل تكاليف البحث عنهم وتقويمهم من قبل أصحاب الأعمال، بما يقلل من احتمال الغبن بسبب الاختيار المعاكس. كما تصبح الوساطة، إذا تضمنت خاصية الاحتفاظ بالتاريخ المهني للموظف، وسيلة لبناء سمعة حسنة للعامل، يمكن أن يعتمد عليها كأداة إيحاء، لتقليل الغبن الذي منشأه الخطر الأخلاقي.

٢-٤ أهمية الوساطة الإلكترونية في سوق العمل

يؤدي تنظيم عملية الوساطة الإلكترونية في سوق العمل إلى رفع كفاءة تخصيص القوى العاملة من خلال ما يلي:

- تقليل الأثر السلبي لكل من الاختيار المعاكس والخطر الأخلاقي؛ حيث يكون لدى أصحاب الأعمال صورة أوضح عن طالبي العمل، وبالتالي تقديم عروض تتناسب بشكل أفضل مع تأهيل كل مرشح. كما يزداد الانضباط في سوق العمل واحترام أنظمته، ويتحسن مستوى الأجور في سوق العمل عموما. وتحسن مستوى الأجور– نتيجة تلاشي الغبن الناتج عن الاختيار المعاكس أو الخطر الأخلاقي – يزيد من حافز العاملين لتحقيق أداء أفضل، ما يسهم بدوره في مزيد من الانضباط في سوق العمل.
- تطوير سوق عمل إلكترونية نشطة تدفع إلى المزيد من المنافسة؛ حيث تكون نفس المعلومات عن طالبي العمل متاحة لجميع أصحاب الأعمال، ما يزيد من حدة المنافسة بينهم لجذب أفضل الكوادر المعروضة، وبالتالي زيادة معدلات الأجور وحجم التوظيف.
- تخفيض تكلفة البحث المرتفعة نسبياً في هذا السوق بالنسبة لكلا طرفي عقد العمل، ومن نتائج ذلك تحقيق تخصيص أمثل وأسرع للموارد البشرية، وتقليل معدل البطالة الهيكلية في الاقتصاد.
- الحد من حالات الإخفاق في بناء مسار وظيفي مستقر؛ ففي ظل الوساطة، يزيد حافز العاملين للانضباط والجدية واحترام الأنظمة في بداية حياتهم الوظيفية، ما يؤدي في الغالب إلى انخفاض معدلات تنقلهم بين الوظائف، أو خروجهم من سوق العمل في وقت مبكر.

- تفرض الوساطة تكلفة ضمنية رادعة ومحفزة لانضباط العاملين وجديتهم؛ حيث تسهل من تبادل المعلومات المتعلقة بتاريخهم الوظيفي، وهو ما يجعل منها أداة مكملة لدور النظام القضائي والتنفيذي في فرض الانضباط في سوق العمل. ولذا تزداد أهميتها عندما يكون النظام القضائي والتنفيذي بطيئا في الفصل بين الخصومات وتنفيذ الأحكام القضائية.
- زيادة استقرار سوق العمل؛ بسبب ما توفره آليات الوساطة من إحصاءات دقيقة عن وضع سوق العمل، تساعد صانعي السياسة ورجال الأعمال وقطاع التعليم والتدريب والباحثين عن العمل على اتخاذ قرارات مستقبلية رشيدة، خاصة في الفترات التي ترتفع فيها معدلات البطالة.

٣ – خصائص الوساطة الإلكترونية في سوق العمل من واقع التجارب الدولية

يستعرض هذا القسم خصائص الوساطة الإلكترونية في سوق العمل، ودرجة التطور الذي وصلت إليه من واقع تطبيقاتها في عدد من الدول، والدراسات السابقة حول الموضوع، خاصة الدراسة المسحية التي أعدها Gareis and Mentrup (2001) لمواقع التوظيف الإلكترونية في بعض الدول الأوربية، والأبحاث التي أعدها كل من Mazza (2001) و Sansier and Boutonnat (1998) و ILO (1998) حول تطورات الوساطة في سوق العمل، بالإضافة إلى دراسة Woltermann (2004) حول نظام معلومات سوق العمل.

٣-١ ملكية مؤسسات الوساطة:

يمكن أن تتم الوساطة الإلكترونية في سوق العمل من خلال مؤسسات تابعة للقطاع العام، أو الخاص، أو التعاوني. وبالمقارنة، نجد أن مكاتب التوظيف الحكومية تركز على تقديم خدمة الوساطة لجميع الباحثين عن العمل خاصة في الوظائف التي يصعب شغلها (في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة)، والمتعطلين الذين يصعب توظيفهم من الطبقات الاجتماعية الأقلحظاً الذين يفتقدون عادة للمعلومات، و/أو الرشد في اتخاذ القرار. وتدير مكاتب العمل الحكومية في بعض الدول مساعدات البطالة، ما يعطيها سلطة أكبر في حفز المتعطل للبحث عن وظيفة، وعدم التفريط بها. ويمكن أن يقوم بدور الوساطة مؤسسة تعاونية تدعمها الشركات الموظفة، أو الغرف التجارية، أو اتحادات العمال، أو مؤسسات التعليم والتدريب. وبسبب انتمائها، تركز مواقع الوساطة التعاونية على مجالات التوظيف التي تخدم المتخرجين من مؤسسات تعليم وتدريب

محددة أو أنشطة اقتصادية معينة. في المقابل، تركز مكاتب التوظيف الخاصة على شرائح سوقية غير مخدومة من قبل المكاتب الحكومية والتعاونية (مثل المدراء التنفيذيين، العاملين المؤقتين، العمالة الماهرة)، مع تقديم خدمات إضافية ومتخصصة.

٣-٢ تبادل المعلومات بين الوسطاء:

يسهم تبادل المعلومات بين الوسطاء في سوق العمل حول التاريخ والوضع الوظيفي لكل فرد من أفراد القوة العاملة في حفظ نوع من التوازن بين مكاتب التوظيف الحكومية والخاصة، وزيادة درجة المنافسة بين مواقع الوساطة الخاصة في الاستفادة من هذه المعلومات، لتعزيز دورها المكمل لوساطة مكاتب التوظيف الحكومية. كما يؤدي ذلك إلى تجميع وتصنيف معلومات العمالة والتوظيف على المستوى الوطني، ومعرفة وضع السوق بشكل دقيق. وتاريخياً، يسجل لمكاتب التوظيف العامة السبق في استخدام قواعد البيانات الإلكترونية وشبكات الحاسب الآلي، خلال الستينات والسبعينات الميلادية، لتوزيع المعلومات المخزنة في قواعد بياناتها على فروعها المختلفة، والتي سمح في وقت لاحق للباحثين عن العمل في استخدامها للبحث في مقر مكاتب التوظيف، ثم لأصحاب الأعمال في مقرات شركاتهم وأخيراً للطرفين من خلال شبكة الإنترنت. وبالرغم من استئثار مكاتب التوظيف الحكومية بالجزء الأكبر من معلومات التوظيف، إلا أن هناك توجه متزايد لتبادلها مع مؤسسات الوساطة الخاصة، في ظل توجه عام لإعطاء القطاع الخاص دور أكبر في هذا المجال.

٣-٣ التخصص والتركز في سوق الوساطة:

يلحظ المراقب ازدياد الاعتماد على استخدام الوساطة الإلكترونية في إتمام عقد العمل بدلا من الطريقة التقليدية، فقد أظهر مسح أجري في (١٠) دول أوربية أن نسبة من يستخدمون الإنترنت أثناء البحث عن العمل بلغت في عام ١٩٩٩م (٣٨.٦٪). كما تظهر المؤشرات ميل شركات الوساطة الخاصة للتخصص في شرائح معينة مربحة، مثل أصحاب المهارات المميزة والوظائف الكبيرة والشركات الكبيرة أو الوظائف المؤقتة freelancing التي يمكن التعاقد عليها، وتنفيذها بالكامل من خلال شبكة الإنترنت، مثل تصميم الصفحات والبرمجة ونحوها. ونظراً للمؤثرات الخارجية للاندماج بين شبكات الوساطة الحالية (network externalities)، فمن المتوقع أن تميل صناعة الوساطة الإلكترونية في سوق العمل إلى التركزمستقبلاً في عدد محدود من الشركات، ما يتطلب تنبه الحكومات لهذا الوضع من خلال سن النظم التي تشجع على استمرار المنافسة، وتحمي في الوقت نفسه خصوصية وأمن معلومات التوظيف.

٣-٤ الأمن والخصوصية:

تختلف أنظمة الوساطة من حيث اشتراط تسجيل المستفيد من النظام للاستفادة منه. ويلحظ في هذا الصدد أن التسجيل، بتوفيره معلومات مفصلة عن خصائص طالب العمل والوظائف الشاغرة، يساعد في التفاعل الإيجابي بين باحثي العمل، وأصحاب الأعمال. مع ذلك يتردد كثيرٌ من الباحثين عن العمل وأصحاب الأعمال في الإفصاح عن معلوماتهم خشية إساءة استخدامها، خاصة وأن أكثر مواقع الوساطة لا تعلن الاحتياطات التي تتخذها والتقنيات التي تستخدمها لحماية المعلومات. وبالمقارنة، يلحظ أن لدى الدور الأوربية قوانين أكثر صرامة لحماية خصوصية المعلومات الشخصية مما هو مطبق بالولايات المتحدة الأمريكية. وفيما يتعلق بإخفاء هوية المستخدم، نجد أن بعض المواقع تتيح إمكانية إخفاء هوية طالب العمل أو عارضه، من خلال تعمية الأسماء، أو استخدام أسماء مستعارة، مع إمكانية إظهار الهوية للطرف المقابل بعد أخذ إذن الطرف المعني.

٣-٥ مرونة مواقع الوساطة:

توفر كثير من المواقع إمكانية تحكم المشترك (من الباحثين عن عمل وأصحاب الأعمال) بجزء من الموقع؛ من خلال تخصيص صفحة خاصة للمستخدم يعرض فيها المعلومات حسب تفضيلاته الخاصة، والبحث المستمر في قواعد البيانات حسب شروطه، مع إمكانية حفظ نتائج عمليات بحثه واسترجاعها. وتسهم هذه المرونة في زيادة قيمة الموقع للمستخدم، ولكن على حساب إفصاحه عن مزيد من المعلومات الشخصية الخاصة بتفضيلاته، سواء أبداها صراحة أو استخلصت من تكرار سلوكياته أثناء زيارته للموقع.

٣-٦ التصفية والإيحاء:

تقدم بعض المواقع خدمة تقويم وتصنيف الباحثين عن العمل من خلال مراكز تقويم تجري مجموعة من الاختبارات القياسية لمهارات ورغبات الباحثين عن العمل، أو التواصل مباشرة مع الجهات المانحة للشهادات للتحقق من معلوماتها، أو الارتباط مع قاعدة بيانات السجلات العامة للأفراد والشركات لتقييم المعلومات المقدمة. كما يتيح بعضها للباحثين عن العمل فرصة إبراز خبراته وإمكانياته من خلال إتاحة مساحة أكبر له في الموقع لعرضها.

٣-٧ آلية المطابقة:

تعد آلية المطابقة من أهم الخدمات التي تقدمها مواقع الوساطة، خاصة في ظل عدم تجانس خصائص فرص العمل، والباحثين عنها، ولتوافر كم هائل من المعلومات التي يمكن التعامل معها والاستفادة منها بشكل أفضل لتحقيق توفيق أجود بين إمكانات ورغبات طالب الوظيفة وخصائص الفرص الشاغرة. ويلحظ في هذا الصدد أن دور الوسيط قد يكون خاملاً من خلال توفير المعلومات للطرفين دون أدنى تدخل، كما هو ملاحظ في كثير من مواقع التوظيف على شبكة الإنترنت، التي تكتفي بتوفير المعلومة وتترك للطرفين عملية البحث عن المقابل المناسب بحثاً بسيطاً (من خلال مدخل واحد)أو بحثاً متقدماً (باستخدام أكثر من معيار). ولكن يمكن للوسيط أن ينشط في تحقيق توفيق أفضل من خلال استخدام خوارزميات مبتكرة تعتمد على مبتكرات الذكاء الاصطناعي التي تتعلم من سلوكيات البحث المنتهية بالتوظيف.وعموماً، يتطلب تحقيق التوفيق الأمثل تنميط معلومات الوظائف والمرشحين، من خلال اعتماد تصنيف دقيق للوظائف والمهارات التي تتطلبها. وقد تمنع شدة المنافسة بين الوسطاء من القطاع الخاص في الاتفاق على معايير توصيف وتصنيف المهارات والوظائف، ما يتطلب تدخل الحكومة لفرض معايير موحدة، وتحديثها مع تغير هيكل الاقتصاد (Shapiro and Varian , 1998).

٣-٨ تسهيل إجراءات المفاوضات والتعاقد:

تعد عملية اكتشاف الموظف والوظيفة المناسبة ومزاياها أمرٌ بالغ التعقيد في حالة سوق العمل. والعامل الحاسم في اتخاذ القرار هي المقابلة الشخصية التي أصبحت توفرها بعض مواقع الوساطة سواء من خلال محادثة كتابية، أو صوتية، أو مرئية وجهاً لوجه عبر شبكة الإنترنت. وغالباً ما يحدد المتغير الرئيس في عقد العمل (الأجر) خلال المقابلة، أو بناء عليها.

٣-٩ مصادر الإيرادات:

تتحصل مواقع الوساطة على إيراداتها من أكثر من مصدر، منها الإعلانات على الموقع، وباقات عمليات البحث التي تستهدف أصحاب الأعمال، بالإضافة إلى الخدمات الاستشارية للباحثين عن العمل أو أصحاب الأعمال، مثل: خدمات كتابة السيرة الذاتية، واختيار المرشحين لوظيفة معينة.

٣-١٠ الخدمات الإضافية:

تقدم كثيرٌ من مواقع الوساطة خدمات إضافية تزيد من جودة التوفيق بين العرض والطلب؛ ومن هذه الخدمات ما يلي:

- مقابلة الباحثين عن العمل نيابة عن أصحاب الأعمال واختبارهم، وتصنيفهم بناء على معايير قياسية معينة.
- تقديم الاستشارات للباحثين عن العمل حول العلاقة بين العامل ورب العمل، واحتياجاتهم من المهارات المطلوبة، وكتابة سيرهم الذاتية، وكيفية اختيار الوظيفة المناسبة واجتياز المقابلة، بالإضافة إلى توجيههم إلى برامج التعليم والتدريب، الخاصة والمدعومة من الحكومة.
- تزويد زوار الموقع بمعلومات مفصلة عن سوق العمل، تفيد في تخطيط واتخاذ قرارات التوظيف. ومن أمثلة هذه المعلومات: إحصاءات ودراسات حول تطورات سوق العمل، أو على الأقل توفير روابط للمواقع المتخصصة بذلك، وعرض معلومات مفصلة عن الشركات العارضة للفرص الوظيفية، وإدارة منتديات متخصصة بقضايا سوق العمل.

٤– الوساطة الإلكترونية في سوق العمل السعودي

٤ـ١ هيكل الوساطة في سوق العمل السعودي

تعد وزارة الخدمة المدنية هي الوسيط فيما يتعلق بالوظائف الحكومية المدنية، في حين تقوم مكاتب العمل التابعة لوزارة العمل بالوساطة بين المواطنين الباحثين عن عمل والقطاع الخاص، ومكاتب الاستقدام الخاصة بالوساطة بين القطاع الخاص والعمالة الوافدة. كما توجد مؤسسات وساطة خاصة وتعاونية منافسة أو مكملة لدور مكاتب العمل في القيام بهذه الوظيفة مثل مكاتب التوظيف الخاصة، ومكاتب تنسيق التوظيف في الكليات والجامعات، وبرامج التدريب المنتهية بالتوظيف التي يدعمها صندوق تنمية الموارد البشرية والغرف التجارية.

وفيما يتعلق بالوساطة الإلكترونية في سوق العمل السعوديتحديداً ، أنشأت وزارة العمل في عام ١٤١٩هـ نظاماً للتوظيف الآلي، مرتبط بجميع مكاتب العمل في مناطق المملكة، ويتضمن قاعدة معلومات المشتغلين في القطاع الخاص (مواطنين وغيرهم) والباحثين عن فرص وظيفية. ويتميز النظام بإمكانية تقديم معلومات مفصلة عن سوق العمل حسب المهن المتاحة والجنسية والعمر ومناطق العمل. وقد وصل عدد العاملين المسجلين في قاعدة نظام التوظيف الآلي بنهاية عام ١٤٢٤هـ إلى (٥٧٠) ألف مواطن، و(٤.٣) مليون عامل وافد (الزامل، ١٤٢٤هـ). غير أن استخدام النظام لا يزال مقصوراً على موظفي مكاتب العمل، ولا يمكن

للشركات أو الباحثين عن العمل استخدامه مباشرة سواء في مكاتب العمل أو من خلال شبكة الإنترنت.

كما أنشأ صندوق تنمية الموارد البشرية في ١٤٢٦هـ مركز الملك فهد للتوظيف الآلي، في ظل توجه الصندوق لإيجاد فرص عمل للشباب السعودي من خلال دعم تأهيل وتدريب طالبي العمل وتوظيفهم في القطاع الخاص (صندوق تنمية الموارد البشرية، ١٤٢٧هـ). وبالرغم من وجود موقع للمركز على شبكة الإنترنت؛ إلا أنه لا يزال في طور التجريب، مع التركيز على التوظيف المدعوم من الصندوق فقط (نظام التوظيف والتدريب، ١٤٢٨هـ). ولا تزال الرؤية غامضة فيما يتعلق بتكامل المركز مع نظام التوظيف الآلي التابع لوزارة العمل، مع احتمال دمج جميع الجهود التي تقوم بها الحكومة في مجال توظيف المواطنين في القطاع الخاص من خلال برنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسِّر، ٢٠٠٧م).

في المقابل بدأت وزارة الخدمة المدنية حديثاً باستخدام الانترنت لاستقطاب المرشحين للوظائف العامة الشاغرة، في حين تُشغّل بعض مكاتب الاستقدام والتوظيف الخاصة والعديد من مؤسسات التوظيف الدولية مواقع على شبكة الإنترنت للوساطة في سوق العمل السعودي.

٤-٢ *مواقع الوساطة الإلكترونية في سوق العمل السعودي*

يستعرض هذا القسم نتائج تحليل محتوى مواقع الوساطة الإلكترونية، المختصة بسوق العمل السعودي، أو التي تغطي أسواق العمل الأخرى بالإضافة إلى السوق السعودي. والمواقع الإلكترونية المشمولة بالتحليل ليست عينة عشوائية، بل تشمل جميع المواقع التي تقدم خدمات الوساطة، والتي حصرت باستخدام محركات البحث الرئيسة خاصة قوقل (www.google.com) وياهو (www.yahoo.com) ودليل المواقع السعودية (www.saudi links.com).

وقد بلغ عدد المواقع التي حصرت من خلال هذه المحركات (٧٢)موقعاً ، استُبعد منها (٣٣)موقعاً خلال الفترة التي جرى فيها تحليل المواقع، وهي النصف الأول من شهر جمادى الثانية لعام ١٤٢٨هـ ؛ بسبب تغير هدف الموقع، أو توقفه، أو كونه لا يزال تحت الإنشاء أو التطوير. كما استبعدت بعض المواقع لكونها متخصصة في توظيف غير المواطنين في المملكة، أو في أسواق عمل دول أخرى. وجرى تحليل محتوى المواقع المتبقية (٣٩ موقعاً) باستخدام (٢٢)متغيراً تشمل عنوان مالك الموقع، ونوع التغطية الجغرافية والوظيفية، ومعلومات عن قواعد البيانات التي يتضمنها، والخدمات التي يقدمها. ويسرد الملحق (أ) أسماء المواقع الداخلة في التحليل، في حين تتضمن الجداول الآتية قائمة المتغيرات المستخدمة.

٤-٢-١ النسب الإحصائية

في ضوء الإحصائيات الرئيسة لتحليل محتوى هذه المواقع، والموضحة في الجداول أدناه، يمكن الخروج بالاستنتاجات الرئيسة الآتية حول الوضع الراهن للوساطة الإلكترونية في سوق العمل السعودي:

التخصص في سوق العمل السعودي: يبين الجدول (١) أن (٢٥٪) من المواقع فقط متخصصة في خدمة سوق العمل السعودي، مع أن (٥٦٪) منها مملوك لمؤسسات تعمل في المملكة. وهو أمر متوقع اقتصادياً بالنظر إلى أن توسيع نطاق التغطية لتشمل أكثر من دولة يقلل من التكاليف المتوسطة لتشغيل الموقع، ويرفع معدل العائد على الاستثمار في هذا النشاط. كما يدعم هذا التوجه وجود شركات دولية كبيرة ترغب في التعامل مع شركة واحدة لمساندة عملية التوظيف في فروعها بالدول المختلفة.

التخصص بقطاع معين أو وظائف محددة: هناك نسبة تركز عالية للوساطة في الوظائف الماهرة والتنفيذية، على مستوى الإدارات المتوسطة والعليا، حيث بلغت نسبة المواقع المتخصصة في وظائف أو قطاعات محددة (٥٦٪)؛ ويؤكد ذلك أن اللغة الوحيدة لنحو (٢٩٪) منها هي اللغة الإنجليزية. ويتوافق الأمر مع التحليل النظري الذي يشير إلى أن حدة تباين المعلومات في سوق العمل تؤدي إلى نشوء أسواق مستقلة متخصصة في توظيف شرائح معينة من الموظفين، وكذلك نتائج الدراسات السابقة أعلاه التي أظهرت أن الوساطة الإلكترونية في سوق العمل تتحيز نحو الموظفين ذوي الخبرات والمهارات العالية في قطاعات اقتصادية معينة.

جدول (١): التغطية الجغرافية والوظيفية

رمز المتغير	وصف المتغير	النسبة
X1	مواقع مملوكة لمؤسسات مركزها الرئيس في المملكة	٥٦٪
X2	مواقع تقدم خدماتها لسوق العمل السعودي فقط	٢٥٪
X3	مواقع متخصصة بقطاع معين أو وظائف محددة	٥٦٪

امتلاك وإعلان قواعد بيانات العروض والطلبات: كما يوضح جدول (٢)، تملك النسبة العظمى من المواقع قواعد بيانات للطلبات والعروض (٩٧٪ و ٩٥٪ على التوالي)، ولكنها تختلف في

نسبة ما تعلنه منهما؛ حيث يعلن (٦٤٪) منها عروض الفرص الوظيفية (من أصحاب الأعمال)، في حين يعلن (٢٦٪) فقط الطلبات على الوظائف (من الباحثين عن عمل). وقد يعود ذلك إلى استخدام الإعلان عن الفرص الوظيفية في الموقع كوسيلة لجذب الطلب على خدماته.كما لُ حظ من استقراء عدد الفرص الشاغرة، والطلبات القائمة، سواء باستخدام خاصية البحث في العروض الشاغرة، أو من خلال البحث عن المعلومة في محتويات الموقع، أن عدد الطلبات يفوق بكثير عدد الفرص الوظيفية المعروضة، ويمكن أن يفسر ذلك بانخفاض تكلفة البحث عن العمل من خلال كتابة السير الذاتية، ما يحفز المتعطلين ونسبة من المشتغلين لاستخدام مواقع الوساطة للبحث المستمر عن فرص عمل أفضل.

جدول (٢): خصائص قواعد بيانات العرض والطلب

رمز المتغير	وصف المتغير	النسبة
X4	مواقع تملك قاعدة بيانات لعروض الفرص الوظيفية (من أصحاب الأعمال)	٩٧٪
X5	مواقع تعلن هذه العروض	٦٤٪
X6	مواقع تملك قاعدة بيانات للطلبات على الوظائف (من الباحثين عن عمل)	٩٥٪
X7	مواقع تعلن هذه الطلبات	٢٦٪

عرض المعلومات المساندة لاتخاذ القرار المناسب: يسهم توفير معلومات عن سوق العمل وتطوراته في التأثير على قرارات الباحثين عن العمل وأصحاب الأعمال. ويوضح الجدول (٣) أن (٥٦٪) من مواقع الوساطة تقدم معلومات عن الشركات الموظفة؛ لإبراز نجاحها في التعامل مع شركات كبيرة، ولتقديم معلومات مساعدة للباحث عن العمل للمفاضلة بين العروض المختلفة. كما تقدم نسبة كبيرة من المواقع (٤٤٪) معلومات مفيدة للحصول على الوظيفة أو تقويم المتقدم لها، وخاصة الأساليب الفعالة في كتابة السيرة الذاتية والنجاح في المقابلة الشخصية. علاوة على ذلك، توفر نسبة كبيرة من المواقع (٤٦٪) خدمات أخرى، يتركز أغلبها في الخدمات الاستشارية في مجال تنمية الموارد البشرية وتوطين الوظائف، والدلالة على مراكز التدريب والتعليم، والتواصل مع الباحثين عن العمل عبر الرسائل القصيرة، وخدمات الإعلان المتخصص في الموقع، أو إجراء أبحاث حول سوق العمل. في المقابل تقدم نسبة صغيرة من المواقع (٥٪) إحصاءات ومعلومات عن سوق العمل وتطورها؛ ولعل السبب في ذلك هو التجزئة الكبيرة في سوق العمل، وعدم وجود إحصاءات شاملة وآنية عن تطورات سوق العمل من الجهات المختصة في المملكة. وعلى الرغم مما توفره خدمة إرسال معلومات عامة حول نشاط الموقع وتطور سوق

التوظيف بالبريد الإلكتروني من دعاية لموقع الوساطة، إلا أن نسبة صغيرة نسبياً منها تقدم هذه الخدمة (١٥٪).

جدول (٣) الخدمات المساعدة على اتخاذ القرار المناسب

رمز المتغير	وصف المتغير	النسبة
X8	توفير معلومات عن الشركات الموظفة	٥٦٪
X9	توفير معلومات مهمة عن سوق العمل من طرف ثالث.	٥٪
X10	توفير موارد مفيدة في تنمية الموارد البشرية والمسار الوظيفي (مهارات كتابة السيرة الذاتية والبحث عن الوظيفة وغيرها).	٤٤٪
X11	إرسال معلومات عامة حول نشاط الموقع وتطور سوق التوظيف بالبريد الإلكتروني	١٥٪
X12	خدمات أخرى.	٤٦٪

الاستفادة من الإمكانيات المتقدمة لشبكة الإنترنت: تظهر نتائج التحليل في الجدول (٤) أن أكثر المواقع تستثمر أبسط تطبيقات الحاسب والإنترنت والمتمثلة في توفير خدمة التعبئة الإلكترونية لنماذج السير الذاتية لطالبي العمل وتعبئة نماذج الفرص المتاحة من أصحاب الأعمال؛ حيث توفر (٩٢٪) من المواقع هذه الخدمة، والتي تسهل من بناء قواعد بياناتها والبحث فيها. مع ذلك، يلحظ اختلاف المواقع بشكل كبير من حيث المعايير التي تستخدمها لتصنيف الوظائف، ومؤهلات ومهارات الباحثين عن العمل، والذي يرجع لحد كبير إلى اختلاف الأسواق المستهدفة لكل موقع. كما تستخدم أغلب المواقع (٨٢٪) خدمة التراسل الإلكتروني الخاص مع طالب الوظيفة وأصحاب الأعمال حول الفرص الوظيفية والمرشحين التي تناسبهم في حال توافرها. في المقابل، لم تستثمر أغلب المواقع حتى الآن التطورات الكبيرة للإنترنت في عرض إمكانات الباحثين عن العمل، والتواصل مباشرة مع عارضي فرص العمل.حيث أظهر المسح أن موقعاً واحداً على الأكثر (٢.٦٪) يوفر خدمة أو أكثر من الخدمات الآتية:

- إتاحة مساحة كافية لطالب الوظيفة لعرض إمكانياته وخبرته السابقة،
- تبادل الآراء من خلال منتدى، أو محادثة، أو كتابة التعليقات،
- تحميل ملفات طالب الوظيفة، وتخزينها وعرضها في الموقع،
- التواصل مباشرة بين طالب الوظيفة وعارضها من خلال المقابلة الحية (صوت وصورة)،
- تبادل الوثائق والملفات بين طالب الوظيفة وعارضها.

جدول (٤): الخدمات التفاعلية

رمز المتغير	وصف المتغير	النسبة
X13	عبئة النماذج إلكترونياً .	٪٩٢
X14	التراسل الخاص إلكترونياً مع طالب الوظيفة وأصحاب الأعمال حول الفرص الوظيفية والمرشحين لها.	٪٨٢
X15	إمكانية تحميل الملفات من قبل طالب الوظيفة، وتخزينها أو عرضها في الموقع.	٪٢.٦
X16	توفير مساحة كافية لطالب الوظيفة لعرض إمكانياته وخبرته السابقة.	٪٢.٦
X17	إمكانية التواصل بين طالب الوظيفة وعارضها من خلال المقابلة الحية (صوت وصورة).	٪٢.٦
X18	إمكانية تبادل الوثائق والملفات بين طالب الوظيفة وعارضها.	٪٢.٦
X19	توفير خدمات تبادل الآراء من خلال منتدى، أو محادثة، أو كتابة التعليقات.	٪٢.٦

تقنيات تقويم طالب الوظيفة والتوفيق بين الطلب والعرض: حسب ما يوضح الجدول (٥)، تقوم نسبة قليلة جداً من المواقع (١٥٪) باستثمار التطورات في تقنيات الإنترنت وأساليب تنمية الموارد البشرية لتقويم طلبات التوظيف إلكترونياً . كما يظهر الجدول أن أغلب المواقع (٨٧٪) تطبق آلية بسيطة للتوفيق بين الطلب القائم والعرض المتاح من الفرص الوظيفية. وتتمثل هذه الآلية في البحث البسيط أو المفصل باستخدام أكثر من معيار. في حين تستخدم نسبة صغيرة من المواقع (١٣٪)محركات بحث متقدمة تقدم توفيقاً أفضل بين الطلب والعرض. ولم يعتمد أي من المواقع التي استعرضت على تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحقيق توفيق أمثل في الأسواق التي تتخصص فيها.

جدول (٥): خدمات التقويم والتوفيق

رمز المتغير	وصف المتغير	النسبة
X20	تقويم طالب الوظيفة من خلال اختبارات قياسية.	٪١٥
X21	تطبيق آليات بسيطة للتوفيق بين الطلب والعرض.	٪٨٧
X22	تطبيق آليات متقدمة للتوفيق بين الطلب والعرض.	٪١٣

٤-٢-٢ تحليل الارتباط

للتعرف على قوة ومعنوية الارتباط بين المتغيرات الداخلة في التحليل، تم حساب معاملات الارتباط بين جميع المتغيرات، ومعنويتها الإحصائية. ويعرض الجدول (٦) المعاملات المعنوية الإحصائية عند مستوى ٥%، والبالغ عددها (٣٢) علاقة من إجمالي العلاقات بين متغيرات الدراسة، والبالغ عددها (٢٣١) علاقة.

جدول (٦) معاملات الارتباط المعنوية إحصائياً بين المتغيرات الداخلة في التحليل

المتغيرين	معامل الارتباط	المتغيرين	معامل الارتباط
(X1,X2)	٠.٥٢	(X9,X21)	-٠.٦١
(X1,X10)	-٠.٢٧	(X10,X12)	٠.٣٣
(X4,X5)	٠.٢٢	(X10,X21)	-٠.٤٤
(X4,X13)	٠.١٥	(X11,X12)	٠.٣٢
(X4,X14)	٠.٥٦	(X11,X17)	٠.٣٨
(X4,X15)	٠.٣٥	(X11,X19)	٠.٣٨
(X5,X2)	٠.٣٩	(X12,X20)	٠.٣٢
(X5,X13)	٠.٣٥	(X15,X16)	١
(X5,X14)	٠.١٢	(X15,X18)	١
(X5,X16)	٠.٣٢	(X15,X20)	٠.٣٨
(X6,X13)	٠.٨١	(X16,X18)	١
(X6,X14)	٠.٥	(X16,X20)	٠.٣٨
(X8,X13)	٠.٣٣	(X17,X20)	٠.٣٨
(X8,X14)	٠.٤	(X17,X21)	-٠.٤٢
(X9,X17)	٠.٧	(X18,X20)	٠.٣٨
(X9,X20)	٠.٥٥	(X19,X21)	-٠.٤٢

من واقع النتائج الموضحة في الجدول (٦)، يمكن تسجيل الملاحظات الآتية:

- أغلب معاملات الارتباط المعنوية إحصائيا (٢٧ معامل) موجبة، كما يدل أكثرها (٢٢ معامل) على ارتباط ضعيف (أقل من ٠.٥).
- يوجد ارتباط تام موجب بين ثلاث أزواج من المتغيرات:
  - المتغيران (X15) و (X16)، ما يؤكد على أن مواقع الوساطة التي تتيح إمكانية تحميل الملفات من قبل طالب الوظيفة، وتخزينها أو عرضها في الموقع، توفر أيضاً مساحة كافية لطالب الوظيفة لعرض إمكانياته وخبرته السابقة.

- المتغيران (X15) و (X18)، ما يؤكد على أن مواقع الوساطة التي تتيح إمكانية تحميل الملفات من قبل طالب الوظيفة، وتخزينها أو عرضها في الموقع، توفر أيضاً إمكانية تبادل الوثائق والملفات بين طالب الوظيفة وعارضها.
- المتغيران (X16) و (X18)، كنتيجة بديهية للارتباط التام الموجب أعلاه.

- معامل الارتباط الموجب الأكبر (٠.٨١) كان بين المتغيرين (X6) و (X13)، ما يشير إلى أن المواقع التي تملك قاعدة بيانات للطلبات على الوظائف (من الباحثين عن عمل)، تعتمد على تعبئة النماذج إلكترونياً، لتغذية هذه القواعد.
- على الرغم من وجود ارتباط قوي موجب بين المتغيرين (X9) و (X17) وآخر سالب بين المتغيرين (X9) و (X21) إلا أنه لا يوجد تفسير منطقي لهذا الارتباط.

٥ – ملخص النتائج والتوصيات:

العمل هو الأصل المولد للدخل بالنسبة لأغلبية السكان، وعنصر الإنتاج الأساس في أغلب القطاعات الاقتصادية، خاصة الخدمية التي أصبحت تسهم بنسب متزايدة في الناتج المحلي الإجمالي. ولهذا، يقوم سوق العمل بدور رئيس في توزيع الدخل وتخصيص الموارد في الاقتصاد، ويؤثر تشوههسلباً في رفاهية جزء كبير من قطاعات المجتمع. وقد بين البحث أن من أهم العوامل التي تسهم في إحداث التشوهات في السوق وتضعف من كفاءته: الجهل بفرص العمل المتاحة، والخبرات والمهارات المطلوبة لها، وسوء التوفيق بين عرض العمل والطلب عليه.وتؤدي الوساطة دوراً فاعلاً في علاج هذا التشوه ورفع كفاءة السوق.

وبناء على تحليل الوضع الراهن للوساطة الإلكترونية في سوق العمل السعودي، وعدد من التجارب العالمية في هذا المجال، تبين أهمية اتخاذ خطوات أساسية لتنظيم الوساطة الإلكترونية في السوق وتطويرها، بما يحسن فرص المواءمة بين الوظائف الشاغرة والباحثين عنها، والحد من الآثار السلبية لمشكلتي الاختيار المعاكس والخطر الأخلاقي على سوق العمل السعودي. وعليه، يوصي البحث بما يلي:

- تنميط معلومات التوظيف من خلال اعتماد تصنيف قياسي دقيق للوظائف والمهارات التي تتطلبها، وتحديثها بشكل دوري لتواكب التغير المستمر في هيكل سوق العمل، ومتطلبات أصحاب الأعمال لموظفين بمهارات متعددة ومؤهلات جديدة.

- شمول الوظائف الحكومية بالوساطة الإلكترونية، من خلال تطبيق نظام للترشيح الآلي، بحيث تكون إدارات الموظفين والموارد البشرية منافسة لأصحاب الأعمال في القطاع الخاص عند البحث عن الأفضل لشغل الوظائف العامة، دون الإخلال بأسس وقواعد انتقاء وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية.
- إيجاد رقم وظيفي لكل فرد من أفراد القوى العاملة، وربط قواعد بيانات التوظيف لدى الجهات الحكومية (مكاتب العمل، وزارة الخدمة المدنية، صندوق تنمية الموارد البشرية)، من خلال بوابة تفاعلية موحدة على شبكة الإنترنت، تمكن أصحاب العمل والباحثين عنه من التواصل مباشرة مع سوق العمل، وتوفر إحصاءات دقيقة وموثوقة عن حجم وهيكل الطلب والعرض في سوق العمل السعودي.
- تشجيع المنافسة بين المؤسسات العاملة في سوق الوساطة من خلال الإلزام بتبادل حد أدنى من المعلومات (مثل التاريخ المهني) بين الجهات الحكومية وبقية المؤسسات الخاصة والتعاونية العاملة في مجال الوساطة في سوق العمل السعودي.
- الاستفادة القصوى من التطور في تقنيات الحاسب الآلي لتحقيق أفضل توفيق ممكن بين العرض والطلب في سوق العمل، ويشمل ذلك على سبيل المثال: إتاحة مساحة كافية في موقع الوساطة لطالب الوظيفة لعرض إمكانياته وخبرته السابقة، تقويم طالب الوظيفة من خلال اختبارات قياسية، إتاحة التواصل مباشرة بين طالب الوظيفة وعارضها من خلال المقابلة الحية، تطبيق آليات متقدمة كتقنيات الذكاء الاصطناعي للتوفيق بين الطلب والعرض.
- لتحقيق توازن بين أدوار المؤسسات العاملة في مجال الوساطة، يوصى باستمرار مكاتب العمل الحكومية في توفير الوساطة للعمالة متوسطة المهارة وغير الماهرة، وعدم الدخول في منافسة مع مؤسسات القطاع الخاص في القيام بدور الوساطة للوظائف القيادية والمتخصصة التي تكون تكلفة البحث فيها عالية.
- تفعيل دور وزارة العمل في مجال تنظيم الوساطة من خلال سن أنظمة ولوائح تفصل حقوق وواجبات المؤسسات العاملة في مجال الوساطة الإلكترونية، وخصوصا مسألة حماية خصوصية البيانات التي تتداولها، وأمنها.

المراجع

أولا: المراجع العربية:

بن عبيد، أحمد ، ١٤٢١هـ، **نموذج نظري لسوق العمل السعودي وسياسات توظيف العمالة الوطنية**، ورقة عمل قدمت في اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، الرياض، ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ.

الزامل، احمد عبدالرحمن ، ١٤٢٤هـ، **توطين الوظائف وسوق العمل**، ورقة قدمت في اللقاء الثاني لمدراء تقنية المعلومات والحاسب الآلي (الحكومة الإلكترونية: خطوات نحو التطبيق)، الرياض، شوال ١٤٢٤هـ.

برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسِّر)، موقع البرنامج على شبكة الإنترنت، www.yesser.gov.sa، تاريخ الزيارة: جمادى الآخر، ١٤٢٨هـ.

دليل المواقع السعودية، موقع الدليل على شبكة الإنترنت، www.saudilinks.com، تاريخ الزيارة: جمادى الآخر، ١٤٢٨هـ.

الشميمري، أحمد وخالد الدخيل الله، ١٤٢١هـ، **معوقات سعودة الوظائف في القطاع الخاص: دراسة وصفية**، ورقة عمل قدمت في اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، الرياض، ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ.

صندوق تنمية الموارد البشرية، ١٤٢٧هـ، **دليل استخدام نظام التوظيف و التدريب**، النسخة الإلكترونية في موقع النظام على شبكة الإنترنت.

الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، ١٤٢٦هـ، **دراسة واقع ومستقبل العمالة الوافدة بالمملكة العربية السعودية**، دراسة قدمت في منتدى الرياض الاقتصادي الثاني، ذو القعدة ١٤٢٦هـ (ديسمبر ٢٠٠٥م).

الشريف، فهيد ، ١٤٢١هـ، **عرض وتحليل أهمية الاستثمار في تنمية الموارد البشرية في قطاع الكهرباء في المملكة العربية السعودية: كهرباء الشرقية كمثال متميز**، ورقة عمل قدمت في اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، الرياض، ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ.

مؤسسة النقد العربي السعودي، ١٤٢٧هـ، **التقرير السنوي الثاني والأربعون (١٤٢٧هـ-٢٠٠٦م)**، الرياض.

مجلس الغرف التجارية الصناعية السعودية، ١٤٢١هـ، **المشروع الوطني للتوظيف في القطاع الخاص**، ورقة عمل قدمت في اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، الرياض، ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ.

صندوق تنمية الموارد البشرية، نظام التوظيف والتدريب، موقع النظام على شبكة الإنترنت، online.hrdf.org.sa، تاريخ الزيارة: جمادى الآخر، ١٤٢٨هـ.

وزارة الخدمة المدنية، ١٤٢١هـ، **القطاع الحكومي وسوق العمل الحكومي (العرض والطلب)**، ورقة عمل قدمت في اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، الرياض، ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ.

وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، ١٤٢١هـ، **دور مكاتب العمل في توظيف المواطنين في القطاع الخاص**، ورقة عمل قدمت في اللقاء السنوي الثالث عشر لجمعية الاقتصاد السعودية، الرياض، ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ.

وزارة العمل، ١٤٢٦هـ، **استراتيجية التوظيف السعودية**، وكالة الوزارة للتخطيط والتطوير، الرياض.

ثانيا: المراجع الإنجليزية:

Akerlof, G. 1970. The Market for Lemons: Qualitative Uncertainty and the Market Mechanism. Quarterly Journal of Economics. 84: 488-500.

Gareis K. and A. Mentrup. 2001. Virtualisation of Labour Market Transactions: Technological Potential and Status Quo. Issue Report N. 7. Socio-Economic Trends Assessment for the Digital Revolution (STAR).

Gibbons, R. and M. Waldman. 1999. Careers in Organizations: Theory and Evidence. In Handbook of Labor Economics. vol. 3. edited by Orley Ashenfelter and David Card. Amsterdam: North Holland.

Google. Saudi Arabia Website. www.google.com.sa. visited on June 15, 2007.

International Labour Organization (ILO). 1998. Strategies developed by the Public Employment Service in response to structural changes in the Labour Market. Document no. 50. Proceeding of the Interregional Technical Meeting organized by World Association of Public Employment Services and International Labour Organization. 23-24 January 1997. Geneva

Mas-Colell, A, M. Whinston and J. Green. 1995. Microeconomics Theory. New York : Oxford.

Mazza J. 2001. Labor Intermediation Services: A Review for Latin American and Caribbean Countries. Inter-American Development Bank

Sansier M. and D. Boutonnat. 1998. The relationship between public employment services and private employment agencies: Developing a cooperation framework. Document no. 51. International Labour Organization (ILO).

Shapiro C. and H. Varian. 1998. Information Rules: A Strategic Guide to the Network Economy. Harvard Business School Press.

Spence, M. 1973. Job Market Signaling. Quarterly Journal of Economics. 87(3): 355–374.

Woltermann S. 2004. The Labor Market Information System as an Instrument of Active Labor Market Policies. Capacity Building International. Germany.

Yahoo. Yahoo Website. www.yahoo.com. visited on June 15, 2007.

ملحق (أ): مواقع الوساطة الإلكترونية الداخلة في التحليل

عنوان الموقع	م
ae.timesjobs.com	1
arabic.allarabia.com	2
jobs.moheet.com	3
my.monstergulf.com	4
www.123job.org	5
www.al-araj.com	6
www.alfacv.com	7
www.alretaj.com	8
www.altadreeb.com.sa	9
www.arabhr.com	10
www.bayt.com	11
www.brainlease.com	12
www.compuhot.com	13
www.cvspro.com	14
www.darasahi.com	15
www.dimen.jobs	16
www.execsaudi.com	17
www.fhc.com.sa	18
www.forsatok.com	19
www.freelance.com.sa	20

عنوان الموقع	م
www.gcc1.net	21
www.gulfjobsbank.com	22
www.gulftalent.com	23
www.job4saudi.com	24
www.jobs.org.sa	25
www.jobs4arab.com	26
www.khalya.net	27
www.masterhr.com	28
www.menajobsite.com	29
www.mihnati.com	30
www.naukrigulf.com	31
www.saudirec.com	32
www.seekersi.com	33
www.shaghir.com	34
www.sos.ae	35
www.tauzeef.com	36
www.tawteen.com.sa	37
www.twzeef.com	38
www.efinancialcareers-gulf.com	39